



АППАРАТ ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ И
ПРАВИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

1 февраля 2019 года

№ 5-пра

Иркутск

Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в аппарате Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области

В соответствии с пунктом 8 Порядка организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, утвержденного указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года № 181-уг, руководствуясь статьей 21 Устава Иркутской области:

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Порядок организации работы с обращениями граждан в аппарате Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области (прилагается).

2. Настоящий приказ подлежит официальному опубликованию в общественно-политической газете «Областная», а также на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

3. Настоящий приказ вступает в силу через десять календарных дней после дня его официального опубликования.

Заместитель руководителя
аппарата Губернатора Иркутской
области и Правительства
Иркутской области

А.П. Федоров

УТВЕРЖДЕН

приказом аппарата Губернатора
Иркутской области и Правительства
Иркутской области
от 1 февраля 2019 года № 5-пра

**ПОРЯДОК
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В
АППАРАТЕ ГУБЕРНАТОРА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ И
ПРАВИТЕЛЬСТВА ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ**

1. Настоящий Порядок в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), указом Губернатора Иркутской области от 14 сентября 2018 года № 181-уг «Об организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области» (далее – указ № 181-уг) регулирует вопросы организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации, федеральным конституционным законом или федеральным законом, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее соответственно – обращения, граждане), в аппарате Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области (далее – аппарат).

2. Настоящий Порядок устанавливает:

1) порядок работы с обращениями, поступившими в адрес аппарата, направленными непосредственно гражданами или направленными по компетенции государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами;

2) порядок организации личного приема граждан руководителем аппарата, первым заместителем руководителя аппарата, заместителями руководителя аппарата (далее при совместном упоминании – должностные лица аппарата).

3. Организация рассмотрения обращений в соответствии с настоящим Порядком, контроль за соблюдением требований законодательства при рассмотрении обращений и контроль исполнения поручений, данных в рамках рассмотрения обращений, методическое руководство и оказание содействия при работе с обращениями осуществляются отделом по работе с обращениями граждан управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике (далее – Отдел).

Организация информационно-телекоммуникационного обеспечения работы с обращениями осуществляется областным государственным автономным учреждением «Информационно-технический центр Иркутской области».

4. Ответственность за соблюдение требований законодательства в части непосредственного рассмотрения обращения в пределах компетенции аппарата, включая обеспечение своевременного, полного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия содержания подготавливаемых ответов на обращения требованиям законодательства, нормам и правилам русского языка, требованиям к оформлению ответов на обращения несут сотрудники самостоятельных структурных подразделений аппарата и их руководители, непосредственно обеспечивающие рассмотрение обращения.

5. Обращения в адрес аппарата подаются:

1) в письменной форме:

по почтовому адресу: 664027, г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1а;

лично в рабочие дни в рабочее время через сотрудников Отдела по адресу г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1, кабинет 102, 105;

2) в форме электронного документа через официальный сайт аппарата в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу <http://apparat.irkobl.ru/> в разделе «Обращения»;

3) в устной форме в ходе личного приема должностными лицами аппарата в соответствии с пунктами 19 – 23 настоящего Порядка.

6. Все поступившие обращения подлежат первичной обработке в Отделе, который в течение трех календарных дней со дня поступления обращения:

1) устанавливает соответствие поступившего обращения требованиям Федерального закона;

2) определяет, относится ли поступившее обращение к категории обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, кроме Федерального закона;

3) осуществляет выделение вопросов, изложенных в обращении, и определяет, относится ли решение каждого из изложенных в обращении вопросов к компетенции аппарата;

4) осуществляет регистрацию поступившего обращения в системе электронного делопроизводства и документооборота, используемой в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области (далее – СЭДД).

7. В случае если вопросы, изложенные в обращении, не относятся к компетенции аппарата, или относятся к компетенции аппарата и других органов или должностных лиц, Отдел в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения обеспечивает направление обращения в соответствующие органы и соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение указанных вопросов.

В течение семи календарных дней со дня регистрации обращения Отдел обеспечивает направление гражданину уведомления о направлении обращения по компетенции.

8. В случае если вопросы, изложенные в обращении, относятся к компетенции аппарата, Отдел в день регистрации обращения передает его на рассмотрение в электронном виде с использованием СЭДД руководителю аппарата либо уполномоченным лицам в соответствии с пунктом 9 настоящего Порядка.

9. Уполномоченными лицами на подписание ответов на обращения, на принятие решений о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином, на продление срока рассмотрения обращения, а также на подписание уведомлений о соответствующих решениях в адрес граждан являются:

1) первый заместитель руководителя аппарата, заместители руководителя аппарата;

2) руководители самостоятельных структурных подразделений аппарата и их заместители (если функции по решению вопросов, изложенных в обращении, в пределах компетенции аппарата осуществляются соответствующим самостоятельным структурным подразделением аппарата, и руководитель самостоятельного структурного подразделения аппарата в соответствии с законодательством самостоятельно принимает решения по указанным вопросам);

3) государственные гражданские служащие Иркутской области, замещающие должности в отделе по работе с обращениями граждан управления Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области по региональной политике (по обращениям, в рамках рассмотрения которых решаются вопросы организации рассмотрения обращений, включая: уведомления о направлении обращений для рассмотрения по компетенции, о возвращении гражданину обращения в случаях, установленных Федеральным законом; сообщения гражданину, что текст его письменного обращения не поддается прочтению; сообщения гражданину о недопустимости злоупотребления правом; сообщения гражданину, что текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы; ответы на обращения, если изложенные в них вопросы не входят в компетенцию ни одного государственного органа, органа местного самоуправления, должностного лица в Российской Федерации; по обращениям о ходе рассмотрения обращений).

10. Отдел обеспечивает постановку обращения, указанного в пункте 8 настоящего Порядка, на контроль в СЭДД. С использованием СЭДД в соответствии с техническими характеристиками СЭДД Отделом осуществляется контроль своевременного рассмотрения обращения, а также контроль соблюдения иных требований законодательства при рассмотрении обращений.

11. Рассмотрение обращений обеспечивается сотрудником (сотрудниками), определенным (определенными) руководителем аппарата или уполномоченным лицом.

В случае определения нескольких соисполнителей ответственность за подготовку ответа несет ответственный исполнитель, определяемый в

соответствии с правилами делопроизводства и документооборота, применяемыми в аппарате.

Оформление ответов, согласование проектов ответов и передача их на подписание осуществляются в соответствии с правилами делопроизводства и документооборота, применяемыми в аппарате.

Рассмотрение обращений обеспечивается в сроки, установленные законодательством.

12. Ответы на обращения подписываются руководителем аппарата или уполномоченными лицами, указанными в пункте 9 настоящего Порядка.

13. Регистрация ответов на обращения осуществляется:

1) сотрудниками Отдела – ответы за подписью руководителя аппарата (в случае если руководитель аппарата одновременно замещает должность, относящую его к членам Правительства Иркутской области), государственных гражданских служащих, указанных в подпункте 3 пункта 9 настоящего Порядка;

2) сотрудниками секретариата руководителя аппарата Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области – ответы за подписью руководителя аппарата (за исключением случая, указанного в подпункте 1 настоящего пункта), первого заместителя руководителя аппарата, заместителей руководителя аппарата;

3) сотрудниками самостоятельных структурных подразделений аппарата – ответы за подписью руководителей самостоятельных структурных подразделений аппарата и их заместителей.

14. Направление гражданину ответов на обращения за подписью должностных лиц аппарата, государственных гражданских служащих, указанных в подпункте 3 пункта 9 настоящего Порядка, обеспечивается Отделом.

Направление гражданину ответов на обращения за подписью руководителей самостоятельных структурных подразделений аппарата и их заместителей обеспечивается соответствующим самостоятельным структурным подразделением аппарата.

15. Направление ответа гражданину осуществляется:

1) в письменной форме по почтовому адресу через канцелярию Губернатора Иркутской области и Правительства Иркутской области;

2) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному гражданином.

16. Ответ на обращение с приложением документов, подтверждающих направление ответа гражданину, в день регистрации подлежит передаче в Отдел для снятия с контроля и дальнейшего хранения.

Снятие с контроля обращения осуществляется с использованием СЭДД сотрудниками Отдела не позднее одного рабочего дня со дня передачи ответа на обращение в Отдел.

17. Формирование архивных дел по обращениям осуществляется Отделом после направления уведомлений и ответов на обращения с присоединением к ним оригиналов обращений.

С момента заведения и до передачи в ведомственный архив дела хранятся в Отделе.

Сотрудники Отдела несут ответственность за сохранность документов и дел.

18. Отделом осуществляется внесение сведений о результатах рассмотрения обращений на закрытом портале ССТУ.РФ.

19. Личный прием граждан должностными лицами аппарата осуществляется в соответствии с пунктами 28 – 33 Порядка организации работы с обращениями граждан в системе исполнительных органов государственной власти Иркутской области, утвержденного указом № 181-уг, при этом:

1) графики личного приема составляются и размещаются Отделом на сайте аппарата в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) Отдел организует запись на личный прием, организует личный прием граждан, осуществляет заполнение карточек личного приема;

3) необходимость подготовки ответа по результатам личного приема определяется должностным лицом аппарата с учетом особенностей обращения в соответствии с требованиями Федерального закона.

20. Запись граждан на личный прием к должностным лицам аппарата осуществляется в соответствии с графиками личного приема граждан в первый рабочий день месяца, в котором будет проводиться личный прием граждан, в порядке очередности при личном обращении граждан по адресу: г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1, кабинеты 102, 104, а также при устном обращении граждан по телефону горячей линии Губернатора Иркутской области: 8-800-100-00-38 или 8(3952) 200-750 с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00.

Запись граждан на личный прием к должностным лицам аппарата прекращается в порядке очередности при общем количестве записавшихся граждан - восемь человек, а также за три рабочих дня до дня личного приема должностным лицом аппарата, к которому осуществляется запись.

21. Решение об отказе в записи граждан на личный прием к должностным лицам аппарата принимается Отделом в следующих случаях:

1) решение поставленного(ых) гражданином вопроса(ов) не входит в компетенцию должностных лиц аппарата, ведущих личный прием граждан в текущем месяце;

2) гражданин обжалует судебное решение;

3) в случае прекращения записи граждан на личный прием при превышении общего количества записавшихся граждан;

4) в случае истечения установленного срока записи на личный прием к должностным лицам аппарата;

5) гражданин имеет признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения.

22. Для осуществления записи на личный прием гражданином представляется следующая информация:

1) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);

2) почтовый адрес, по которому может быть направлен ответ о результатах его личного приема;

3) контактный телефон (при наличии);

4) суть обращения гражданина;


5) сведения о документе, подтверждающем наличие у гражданина права на личный прием в первоочередном порядке (при наличии).

23. Личный прием граждан должностными лицами аппарата осуществляется в порядке записи в день, указанный в графиках личного приема граждан, с 15-00 по адресу: г. Иркутск, ул. Ленина, д. 1, кабинеты 102, 105 при предъявлении документа, удостоверяющего их личность.

При реализации права, установленного законодательством, на личный прием в первоочередном порядке гражданином представляется документ, подтверждающий наличие у гражданина такого права.

Личный прием граждан может осуществляться вне помещений, указанных в настоящем пункте, в случае проведения выездного личного приема граждан.

Заместитель руководителя аппарата
Губернатора Иркутской области и
Правительства Иркутской области



А.П. Федоров